

3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	対前年度比
A 商品一般	1,619	1,188	932	756 (2.1%)	741 (2.1%)	98.0%
B 食料品	932	1,161	1,227	1,137 (3.1%)	1,104 (3.1%)	97.1%
C 住居品	1,336	1,250	1,120	1,304 (3.5%)	1,309 (3.7%)	100.4%
D 光熱水品	133	132	153	184 (0.5%)	332 (0.9%)	180.4%
E 被服品	1,135	1,022	1,091	1,159 (3.2%)	1,121 (3.1%)	96.7%
F 保健衛生品	1,033	905	758	925 (2.5%)	734 (2.1%)	79.4%
G 教養娯楽品	2,481	2,335	2,204	2,467 (6.7%)	2,503 (7.0%)	101.5%
H 車両・乗り物	481	476	437	540 (1.5%)	532 (1.5%)	98.5%
I 土地・建物・設備	1,269	1,112	1,121	1,380 (3.8%)	1,322 (3.7%)	95.8%
J 他の商品	23	20	26	20 (0.1%)	37 (0.1%)	185.0%
商品 計	10,442	9,601	9,069	9,872 (26.9%)	9,735 (27.2%)	98.6%
K クリーニング	285	260	277	257 (0.7%)	253 (0.7%)	98.4%
L レンタル・リース・貸借	2,716	2,848	2,853	3,481 (9.5%)	3,314 (9.3%)	95.2%
M 工事・建築・加工	650	633	596	695 (1.9%)	744 (2.1%)	107.1%
N 修理・補修	191	240	273	437 (1.2%)	399 (1.1%)	91.3%
O 管理・保管	71	79	93	102 (0.3%)	142 (0.4%)	139.2%
P 役務一般	223	163	81	77 (0.2%)	39 (0.1%)	50.6%
Q 金融・保険サービス	5,723	4,855	4,489	4,702 (12.8%)	4,836 (13.5%)	102.8%
R 運輸・通信サービス	10,914	13,156	10,537	9,860 (26.8%)	9,571 (26.8%)	97.1%
S 教育サービス	256	352	240	259 (0.7%)	232 (0.6%)	89.6%
T 教養・娯楽サービス	2,197	2,868	1,864	1,880 (5.1%)	1,759 (4.9%)	93.6%
U 保健・福祉サービス	1,365	1,668	1,716	1,560 (4.2%)	1,329 (3.7%)	85.2%
V 他の役務	1,418	1,442	1,444	1,634 (4.4%)	1,727 (4.8%)	105.7%
W 内職・副業・ねずみ講	651	810	575	554 (1.5%)	435 (1.2%)	78.5%
X 他の行政サービス	152	130	181	217 (0.6%)	216 (0.6%)	99.5%
役務 計	26,812	29,504	25,219	25,715 (70.0%)	24,996 (69.9%)	97.2%
Z 他の相談	1,195	1,035	991	1,157 (3.1%)	1,013 (2.8%)	87.6%
合計	38,449	40,140	35,279	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	97.3%

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。

「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表-11 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	22年度	21年度	増減
A	商品一般	741	756	△ 15
B	食料品	1,104	1,137	△ 33
	食料品一般	43	49	△ 6
	穀類	71	55	16
	魚貝類	82	92	△ 10
	肉類	26	20	6
	乳卵類	25	22	3
	野菜・海草	66	59	7
	油脂・調味料	45	140	△ 95
	果物	38	26	12
	菓子類	63	78	△ 15
	飲料	190	111	79
	酒類	28	31	△ 3
	調理食品	83	54	29
	健康食品	338	397	△ 59
	食料品その他	6	3	3
C	住居品	1,309	1,304	5
	住居品一般	9	4	5
	食生活機器	167	178	△ 11
	食器・台所用品	190	259	△ 69
	洗濯・裁縫用具	94	88	6
	掃除用具	61	64	△ 3
	洗浄剤等	44	44	0
	空調・冷暖房機器	207	146	61
	家具・寝具	289	327	△ 38
	室内装備品	39	40	△ 1
	照明器具	47	25	22
	他の住居品	162	129	33
D	光熱水品	332	184	148
	光熱水品一般	1	2	△ 1
	電気	80	40	40
	ガス	145	90	55
	石油	57	15	42
	水道	30	28	2
	他の光熱水品	19	9	10
E	被服品	1,121	1,159	△ 38
	被服品一般	17	11	6
	和服	59	57	2
	洋服一般	7	12	△ 5
	紳士洋服	136	111	25
	婦人洋服	256	293	△ 37
	子供洋服	21	20	1
	洋装下着	63	77	△ 14
	履物	115	106	9
	かばん	120	137	△ 17
	アクセサリ	238	239	△ 1
	他の身の回り品	80	83	△ 3
	生地・糸類	6	8	△ 2
	他の被服品	3	5	△ 2
F	保健衛生品	734	925	△ 191
	保健衛生品一般	4	6	△ 2
	医薬品	56	67	△ 11
	医療用具	177	204	△ 27
	化粧品	284	376	△ 92
	理美容器具・用品	115	141	△ 26
	他の保健衛生品	98	131	△ 33
G	教養娯楽品	2,503	2,467	36
	教養娯楽品一般	5	7	△ 2
	文具・事務用品	62	59	3
	パソコン・パソコン関連用品	431	459	△ 28
	電話機・電話機用品	328	350	△ 22
	学習教材	101	149	△ 48
	書籍・印刷物	429	474	△ 45
	音響・映像製品	479	377	102
	スポーツ用品	81	74	7
	カメラ類	32	39	△ 7
	時計	76	72	4
	他の光学機器	2	2	0
	玩具・遊具	113	87	26
	楽器	35	33	2
	他の教養娯楽品	329	285	44
H	車両・乗り物	532	540	△ 8
	車両・乗り物一般	1	0	1
	自動車	420	428	△ 8
	自動車用品	41	39	2
	自転車・用品	54	55	△ 1
	運搬用具	13	17	△ 4
	他の乗り物	3	1	2
I	土地・建物・設備	1,322	1,380	△ 58
	土地・建物・設備一般	23	13	10
	土地	133	115	18
	建物一般	11	9	2
	集合住宅	571	646	△ 75
	戸建住宅	185	186	△ 1
	他の建物	11	11	0
	住宅構成材	32	34	△ 2
	空調・冷暖房・給湯設備	157	150	7
	衛生設備	43	61	△ 18
	屋外装備品	99	80	19
	他の住宅設備	57	75	△ 18
J	他の商品	37	20	17
	商品計	9,735	9,872	△ 137

単位:件

	商品名	22年度	21年度	増減
K	クリーニング	253	257	△ 4
L	レンタル・リース・貸借	3,314	3,481	△ 167
M	工事・建築・加工	744	695	49
N	修理・補修	399	437	△ 38
O	管理・保管	142	102	40
P	役 務 一 般	39	77	△ 38
Q	金融・保険サービス	4,836	4,702	134
	金融・保険一般	16	20	△ 4
	生命保険	275	370	△ 95
	損害保険	185	175	10
	その他の保険	72	87	△ 15
	預貯金・証券等	1,127	1,040	87
	デリバティブ取引	220	276	△ 56
	ファンド型投資商品	361	229	132
	融資サービス	2,234	2,238	△ 4
	他の金融関連サービス	346	267	79
R	運輸・通信サービス	9,571	9,860	△ 289
	運輸・運送サービス一般	4	9	△ 5
	旅客運送サービス	158	157	1
	郵便・貨物運送サービス	356	274	82
	放送・通信サービス一般	14	2	12
	電報・固定電話	171	170	1
	移動通信サービス	634	743	△ 109
	放送・コンテンツ等	7,790	8,051	△ 261
	インターネット通信サービス	444	454	△ 10
S	教育サービス	232	259	△ 27
	教育一般	0	0	0
	学校教育	53	75	△ 22
	補習教育	170	168	2
	他の教育	9	16	△ 7
T	教養・娯楽サービス	1,759	1,880	△ 121
	教養・娯楽一般	1	5	△ 4
	旅行代理業	309	302	7
	宿泊施設	77	66	11
	教室・講座	728	752	△ 24
	観覧・鑑賞	75	97	△ 22
	各種会員権	70	104	△ 34
	他の教養・娯楽	499	554	△ 55

	商品名	22年度	21年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,329	1,560	△ 231
	保健・福祉一般	1	3	△ 2
	医療	570	615	△ 45
	理美容	379	531	△ 152
	浴場	3	8	△ 5
	衛生サービス	61	70	△ 9
	保育	16	14	2
	老人福祉・サービス	109	167	△ 58
	他の保健・福祉	190	152	38
V	他 の 役 務	1,727	1,634	93
	外食・食事宅配	230	215	15
	冠婚葬祭	177	161	16
	家事サービス	34	31	3
	役務その他	1,286	1,227	59
W	内職・副業・ねずみ講	435	554	△ 119
	内職・副業一般	10	8	2
	自動販売機	2	6	△ 4
	内職・副業	420	537	△ 117
	無限連鎖講	3	3	0
X	他の行政サービス	216	217	△ 1
	役 務 計	24,996	25,715	△ 719
Z	他 の 相 談	1,013	1,157	△ 144
	消費者運動	30	58	△ 28
	家庭管理	16	17	△ 1
	健康管理	5	9	△ 4
	相隣関係	116	150	△ 34
	慣習・しきたり	32	34	△ 2
	婚姻	20	13	7
	相続	41	45	△ 4
	相談その他	753	831	△ 78
	合 計	35,744	36,744	△ 1,000

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表-12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	7,790	8,051	96.8%
	デジタルコンテンツ	7,279	7,329	99.3%
	アダルト情報サイト	4,438	2,696	164.6%
	有線テレビ放送	206	304	67.8%
	テレビ放送サービス	160	132	121.2%
2	レンタル・リース・貸借	3,314	3,481	95.2%
	賃貸アパート	2,717	2,783	97.6%
	不動産貸借サービス	152	177	85.9%
3	融資サービス	2,234	2,238	99.8%
	フリーローン・サラ金	2,023	2,060	98.2%
	住宅ローン	88	64	137.5%
4	役務その他	1,286	1,227	104.8%
	結婚相手紹介サービス	141	170	82.9%
	弁護士	129	125	103.2%
	興信所	98	99	99.0%
5	預貯金・証券等	1,127	1,040	108.4%
	株	533	673	79.2%
	公社債	373	126	296.0%
	普通預貯金	119	144	82.6%
	投資信託	61	51	119.6%
6	工事・建築・加工	744	695	107.1%
	新築工事	194	141	137.6%
	増改築工事	99	102	97.1%
	内装工事	89	64	139.1%
7	商品一般	741	756	98.0%
8	教室・講座	728	752	96.8%
	外国語・会話教室	132	159	83.0%
	スポーツ・健康教室	94	79	119.0%
9	移動通信サービス	634	743	85.3%
	携帯電話サービス	516	586	88.1%
10	集合住宅	571	646	88.4%
	新築分譲マンション	384	446	86.1%
11	医療	570	615	92.7%
	医療サービス	368	379	97.1%
	歯科治療	148	155	95.5%
12	他の教養・娯楽	499	554	90.1%
	宝くじ	91	95	95.8%
	留学等斡旋サービス	53	51	103.9%
	異性交際関連サービス	39	66	59.1%
13	音響・映像製品	479	377	127.1%
	テレビジョン	155	114	136.0%
	デジタルディスクソフト	126	100	126.0%
14	インターネット通信サービス	444	454	97.8%
	光ファイバー	198	164	120.7%
15	パソコン・パソコン関連用品	431	459	93.9%
16	書籍・印刷物	429	474	90.5%
	新聞	194	240	80.8%
17	自動車	420	428	98.1%
17	内職・副業	420	537	78.2%
	タレント・モデル内職	103	82	125.6%
	パチンコ関連内職	44	63	69.8%
	ワープロ・パソコン内職	22	59	37.3%
19	修理・補修	399	437	91.3%
20	理美容	379	531	71.4%
	エステティックサービス	296	423	70.0%

※「相談その他」(753件)を除く。

(4) 内容分類別相談件数

都表-13 内容分類別件数の推移

単位：件

	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	35,744	36,744	97.3%
01 安全・衛生	1,231 (3.4%)	1,267 (3.4%)	97.2%
02 品質・機能 ・役務品質	5,083 (14.2%)	4,781 (13.0%)	106.3%
03 法規・基準	1,627 (4.6%)	1,572 (4.3%)	103.5%
04 価格・料金	6,950 (19.4%)	6,136 (16.7%)	113.3%
05 計量・量目	51 (0.1%)	55 (0.1%)	92.7%
06 表示・広告	1,392 (3.9%)	1,470 (4.0%)	94.7%
07 販売方法	13,630 (38.1%)	10,916 (29.7%)	124.9%
08 契約・解約	27,353 (76.5%)	29,391 (80.0%)	93.1%
09 接客対応	4,787 (13.4%)	4,937 (13.4%)	97.0%
10 包装・容器	42 (0.1%)	29 (0.1%)	144.8%
11 施設・設備	79 (0.2%)	46 (0.1%)	171.7%
12 買物相談	95 (0.3%)	53 (0.1%)	179.2%
13 生活知識	82 (0.2%)	60 (0.2%)	136.7%
14 その他	239 (0.7%)	281 (0.8%)	85.1%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

都表-14 内容キーワード別相談件数 単位：件

順位	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,719	8,910	97.9%
2	解約一般 ※1	6,737	7,534	89.4%
3	返金	4,590	4,659	98.5%
4	ポルノ・風俗	4,376	2,704	161.8%
5	高価格・料金	3,844	4,024	95.5%
6	ワンクリック請求	3,643	2,286	159.4%
7	他の接客対応	2,950	2,965	99.5%
8	信用性	2,650	2,843	93.2%
9	契約	2,489	2,423	102.7%
10	説明不足	2,394	2,623	91.3%
11	電話勧誘	2,301	2,190	105.1%
12	契約書・書面一般 ※2	2,121	1,847	114.8%
13	約束不履行	1,909	2,110	90.5%
14	不当請求一般 ※3	1,823	2,375	76.8%
15	電子広告	1,785	1,784	100.1%
16	強引	1,727	2,166	79.7%
17	補償	1,688	1,851	91.2%
18	嫌がらせ	1,624	650	249.8%
19	多重債務	1,562	1,551	100.7%
20	修理代	1,540	1,536	100.3%

(複数選択項目)

※1は、解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2は、契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3は、架空・不当請求に関する相談のうち「架空請求」「ワンクリック請求」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表-15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（平成22年度）

	計	01 安全 ・衛生	02 ・品質 ・役務 ・機能 品質	03 法規 ・基準	04 価格 ・料金	05 計量 ・量目	06 表示 ・広告
A 商品一般	741	8	54	65	61	0	41
B 食料品	1,104	200	354	63	102	8	174
C 住居品	1,309	252	603	43	185	5	88
D 光熱水品	332	27	40	17	129	6	4
E 被服品	1,121	46	377	45	156	5	100
F 保健衛生品	734	105	243	29	119	9	77
G 教養娯楽品	2,503	98	725	85	353	4	140
H 車両・乗り物	532	73	219	27	107	0	28
I 土地・建物・設備	1,322	47	271	120	207	3	32
J 他の商品	37	1	3	3	6	0	0
K クリーニング	253	7	164	23	46	0	4
L レンタル・リース・貸借	3,314	58	329	280	1,355	1	16
M 工事・建築・加工	744	20	254	30	226	1	16
N 修理・補修	399	14	164	4	184	0	14
O 管理・保管	142	3	31	6	43	1	14
P 役務一般	39	0	1	0	4	0	1
Q 金融・保険サービス	4,836	9	140	381	1,005	2	102
R 運輸・通信サービス	9,571	19	351	140	1,301	2	216
S 教育サービス	232	2	34	14	53	0	11
T 教養・娯楽サービス	1,759	25	129	68	427	0	136
U 保健・福祉サービス	1,329	173	358	72	325	1	42
V 他の役務	1,727	39	201	60	468	3	99
W 内職・副業・ねずみ講	435	2	26	18	71	0	36
X 他の行政サービス	216	3	12	34	17	0	1
Z 他の相談	1,013	—	—	—	—	—	—
合計	35,744	1,231	5,083	1,627	6,950	51	1,392

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

07 販売方法	08 契約・ 解約	09 接客対応	10 包装・ 容器	11 施設・ 設備	12 買物相談	13 生活知識	14 その他
252	432	118	0	3	0	1	15
396	538	185	23	1	4	12	12
353	758	242	7	1	16	7	6
85	186	68	0	0	1	0	3
327	848	237	2	0	1	3	3
295	469	117	3	1	4	0	4
846	1,845	562	2	2	10	8	14
107	386	120	0	0	1	0	1
541	810	178	0	9	12	3	9
18	24	5	0	0	0	0	1
21	169	93	0	0	0	0	0
322	2,898	459	0	15	2	1	8
208	557	124	0	6	4	0	5
63	257	122	0	8	3	0	0
7	101	43	0	3	0	0	1
21	35	1	0	0	0	0	0
1,623	4,055	395	2	2	8	9	37
6,422	8,717	786	3	10	3	6	14
34	195	33	0	0	2	1	2
624	1,461	272	0	8	2	0	6
252	883	257	0	2	13	15	41
508	1,301	285	0	4	9	5	14
298	380	20	0	0	0	0	1
7	48	65	0	4	0	11	42
—	—	—	—	—	—	—	—
13,630	27,353	4,787	42	79	95	82	239

(複数選択項目)